



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE  
VENTAS DE LA EMPRESA MAESTRO S.A. – SEDE ATE 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presentado por:

Johana Delsi Ortiz Valero (0000-0002-7715-7853)

Johan Bryan Chahuaylacc Soto (0000-0001-6483-5697)

Asesor:

Félix José Colina Ysea (0000-0002-6651-3509)

Lima – Perú

2021

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Lima, 20 de diciembre de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>ANGELA VERONICA DIAZ NOEL</b>
Miembro 1	<b>LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMÍREZ</b>
Miembro 2	<b>ESTHER ROSA SAENZ ARENAS</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA MAESTRO S.A. – SEDE ATE 2021**

Presentado por el(la) bachiller.

**JOHANA DELSI ORTIZ VALERO  
 JOHAN BRYAN CHAHUAYLACC SOTO**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA**

 Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( X ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>JOHANA DELSI ORTIZ VALERO</b>		
Nota (en letras):	<b>Catorce</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	<b>JOHAN BRYAN CHAHUAYLACC SOTO</b>		
Nota (en letras):	<b>Dieciséis</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


**ANGELA VERONICA DIAZ NOEL**  
*Presidente(a) del Jurado*

**FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA**  
*Asesor(a)*

**LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ**  
*Miembro 1*

**ESTHER ROSA SAENZ ARENAS**  
*Miembro 2*

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS

## ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES IN THE SALES AREA

### Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en el área de ventas de la empresa Maestro Ate S.A 2021. Para determinar el diseño metodológico se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo correlacional - descriptivo. La población se conformó de 30 colaboradores del área de ventas. Mediante el procesamiento de la información se pudo detectar que existe una relación positiva de 0.79 obtenido mediante la correlación de Spearman, así mismo según el resultado obtenido nos permite inferir que, si la percepción sobre el clima organizacional aumenta, mayor será el incremento de la productividad.

Códigos JEL: M10, M12, M19

Palabras clave: Clima organizacional; productividad; ventas

### Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and productivity in the sales area of the company Maestro Ate S.A 2021. To determine the methodological design, a quantitative approach was used, a non-experimental design of a correlational-descriptive type. The population was made up of 30 employees from the sales area. Through the processing of the information, it was possible to detect that there is a positive relationship of 0.79 obtained through the Spearman correlation, likewise, according to the result obtained, it allows us to infer that, if the perception of the organizational climate increases, the greater will be the increase in productivity.

JEL Classification: M10, M12, M19

Keywords: Organizational climate; productivity; sales

## Introducción

En la actualidad las empresas priorizan más los aspectos de la calidad de vida, el desarrollo y crecimiento profesional los cuales están ligados directamente al clima organizacional, si bien es cierto en periodos anteriores era diferente, por la importancia que radicaba en la productividad y las ganancias obtenidas por los trabajos realizados. El interés de las organizaciones siempre tuvo el acceso limitado al desarrollo y ejecución de la administración del talento humano, trabajos colectivos y el interés de obtener ganancias; recordemos que en la actualidad existen algunas empresas que se basan y funcionan apoyándose desde el enfoque tradicional; sin embargo, la aplicación del enfoque ha tenido un cambio radical en muchos países, debido a esto las organizaciones tanto públicas como privadas, se han visto en la obligación de adaptarse a todos los cambios que surgen en el entorno, esto con la finalidad de poder subsistir durante un largo periodo.

Según Brunet (2011) menciona que el clima organizacional es un conjunto de cualidades que son observadas por agentes internos dentro de una organización, estas a su vez suelen ser descritas desde la perspectiva y forma en la que se desarrolla consciente o inconsciente con sus trabajadores, así mismo variables como los procesos internos y la estructura, están relacionados de forma directa ante la percepción que se ejerce.

Charry (2018) sostuvo que el clima organizacional juega un papel importante dentro de las empresas, ya que está directamente vinculado con la percepción que tiene los trabajadores sobre su entorno, por ello, se debe profundizar y medir los aspectos que se encuentran relacionados al clima organizacional como el aumento de la motivación, compromiso, reducción de la rotación, ausentismo y sobre todo el impacto que ejerce en la productividad.

Sin embargo, la crisis sanitaria que se afronta en la actualidad ha impactado de forma negativa durante estos dos últimos años, si bien es cierto el año 2020 ha sido particularmente el inicio de una nueva forma de vida causado por el COVID 19, lo cual afectó a toda la sociedad y teniendo en cuenta que el sector empresarial no fue ajeno a ello, marcó el inicio de una nueva etapa respecto a la reestructuración de la gestión estratégica, formas de trabajo, manejo de factor humano etc. Es así que dichos factores obligaron a las empresas a tomar decisiones estrictas y aplicar estrategias que le permitan adaptarse de forma inmediata, esto con la finalidad de poder salvaguardar la seguridad de los trabajadores.

Según el Banco Mundial (2021), en una encuesta realizada sobre el impacto que tuvo la pandemia del COVID 19 en las empresas de todo el mundo, dicho estudio se aplicó a más de 60 entidades en diversos países mostrando así, que una cuarta parte de las empresas las ventas se redujeron en un 50%, asimismo cerca del 65% de las empresas tuvo que realizar un ajuste salarial empleando la reducción de los horarios y/o sueldos, respecto a la adaptación de medios digitales solo el 17% de las empresas invirtió en nuevos equipos para que los colaboradores puedan gestionar sus actividades de forma remota. (2021, 17 de febrero).

En el Perú, la medida impuesta por el gobierno fue drástica, convocando a un aislamiento por un primer periodo de tres meses, generando así que las empresas opten por replantear si continuaban con el mismo giro de negocio, cerrar la empresa, aplicar la suspensión perfecta o unirse con empresas del mismo sector. En su mayoría las empresas optaron por continuar con sus labores de forma remota permitiendo así que un grupo de trabajadores puedan conservar sus labores y gestionarlas desde su domicilio. Según un informe de opinión publicado por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP, 2020), indicó que solo el 45% de colaboradores seguía conservando su puesto de trabajo, de los cuales el 19% lo hizo mediante el teletrabajo, el 17% salió con una respectiva autorización y el 8% de manera informal. (p. 9).

En una reciente publicación en el diario Gestión a cargo del Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI, 2020) reveló cuales fueron los principales problemas que afrontaron las empresas durante la pandemia del COVID 19, mostrando así que un 77% presentó una disminución de la demanda de sus productos, el 59% indico los altos costos al emplear los protocolos de seguridad; respecto a los temas financieros el 53.8% presento problemas para cobrar a sus clientes y un 46% indicó la falta de liquidez para pagar proveedores y el personal de la empresa. Sobre las medidas labor ales el 69% tubo que flexibilizar los horarios reduciendo las jornadas laborales y un 22.5% otorgó vacaciones adelantadas; asimismo sobre la modalidad de trabajo un 38.8% de las empresas funciona con el trabajo presencial, el 28.2% emplea el trabajo remoto. (2020, 11 de septiembre).

Se evidenciaron diversos estudios los cuales se relacionan al clima organizacional y la productividad en distintas empresas, tales como la de:

Zepeda (2018), en su investigación titulada “Cultura organizacional y productividad. Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, estado de México, 2018”. Tuvo como objetivo ejecutar un plan estratégico para fortalecer y mejorar la productividad de la organización, tomando en cuenta el aspecto de la cultura organizacional. El autor en mención utilizó una investigación mixta, con una aplicación al 90% de su población. El autor concluye y menciona que la empresa necesita realizar una reestructuración de su misión, visión y objetivos, debido a que durante el proceso de investigación los conceptos no se encuentran direccionadas al propósito de la empresa.

Moreira (2020), en su trabajo de investigación “El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las instituciones de educación superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador”. El autor se planteó el objetivo establecer cómo influye el clima organizacional respecto a la productividad, la muestra estuvo compuesta por 370 personas entre el personal docente y la parte administrativa. El tipo de investigación fue cuantitativa con un nivel descriptivo- transversal. Respecto a ambas variables y sus respectivas dimensiones Ambiente físico, características estructurales, ambiente social y productividad. Se pudo afirmar que a mayor sea el clima organizacional mayor será la productividad laboral. Esto evidenciado por la correlación positiva y significativa de 85.6%.

Oscoco (2017), en una investigación con 40 colaboradores, plantearon determinar la existencia de la relación entre el clima laboral respecto a la productividad en la empresa Prosegur S.A. identificando así la existencia de una correlación alta entre las variables de estudio. Asimismo, el autor sugiere que la empresa pueda generar espacios de conversación directa y sobre todo las soluciones inmediatas y conjuntas que le permitan ser la más apropiada. Respecto a los objetivos específicos menciona que la importancia radica en acciones que permitan la mejora continua de la empresa, aspectos como el reconocimiento por logros, fortalecimiento del trabajo en equipo y de forma en que las actividades se realizan de forma eficiente y colaboradora, evitando así que se genere conflictos laborales.

Vicente (2020), en su investigación con 14 colaboradores del área comercial, evidenciaron un estudio que presentó como objetivo principal “determinar la relación entre la variable del clima organizacional y la productividad”, tomando en consideración las dimensiones de

involucramiento laboral, autorrealización, comportamiento personal, eficiencia y eficacia. Empleo una investigación de tipo aplicada con diseño no experimental. El autor menciona que el clima organizacional se relaciona con una correlación del 0,07 e influye de forma directa en la productividad, además sugiere que se fortalezca el clima organizacional con capacitaciones, prácticas de autorrealización y trabajos donde se involucre más a los colaboradores.

### *Clima Organizacional*

El clima organizacional se da desde la percepción de los trabajadores respecto al entorno laboral, es por ello la importancia de la empresa conocer cómo se ejecuta cada indicador en base al lineamiento de la organización. También es importante mencionar que los colaboradores se desempeñan de una forma óptima cuando se sienten motivados, generando un cambio de actitud.

Chiavenato (2007) el clima organizacional se muestra como la calidad del ambiente donde se ejecuta las tareas asignadas por la empresa, este puede tomar forma de acuerdo como se den las relaciones laborales internas entre compañeros, así mismo existen factores tangibles e intangibles que suelen ser muy influyentes y repercuten en la percepción y desempeño de cada trabajador. Diversos autores mencionan acerca del concepto al clima organizacional.

Tabla 1

#### Definiciones de clima organizacional

Año	Autor	Definición de clima organizacional
2007	Méndez	Surge a partir de la percepción de cada uno de los integrantes, los cuales son establecidos por las relaciones sociales y personales dentro de la empresa
2009	Anzola	Percepción e interpretación que tienen los colaboradores respecto a su organización.
2011	Brunet	Ciertas características percibidas en una organización, los cuales son observadas según el modo en la que se interactúa con los colaboradores.
2016	Chiavenato	Se muestra desde la percepción que tienen los participantes sobre la motivación y el grado de aceptación que se ejerce sobre ellos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

## Características del clima Organizacional Litwing y Stinger

Estructura	Se da desde la percepción que tienen los colaboradores entorno a los procedimientos y normas .
Responsabilidad	La libertad en la toma de decisiones juegan un papel determinante a la hora de realizar la búsqueda del liderazgo personal.
Recompensa	Surge a partir de la percepción que tienen los colaboradores respecto al trabajo ejecutado.
Desafío	Se desarrolla desde la percepción que tienen los colaboradores respecto a los desafíos que brinda la empresa.
Relaciones	Se efectúa la apreciación que tiene los colaboradores referentes al ambiente de trabajo, y la relación que se da entre distintos niveles jerárquicos.
Cooperación	Se genera a partir de la presencia de líderes que brinden el soporte necesario para la ejecución de actividades.
Estandares	Se genera a partir de las percepciones de los colaboradores acerca de la importancia que pone la empresa sobre el rendimiento.
Conflicto	Surge desde la apreciación y la recepción de opiniones positivas y negativas.
Identidad	Se genera a partir del sentimiento de pertenencia a la organización.

Fuente: Elaborado a partir de Litwing y Stinger (1998).

Las características derivan desde las repercusiones que tienen los colaboradores sobre la empresa y de ahí el modo de actuar frente a ello, entonces es importante mencionar que el desempeño que se desarrolla dentro de la empresa es el factor que produce consecuencias positivas y/o negativas. Entonces una organización funcionará de forma óptima si considera aspectos como la motivación, productividad y la adaptación. De este modo el estudio del clima organizacional se enmarco dentro del estudio de ciertas dimensiones, los cuales se relacionan con las actitudes dentro del trabajo y ello viéndose reflejado en la productividad. Celis (2014) menciona que la comunicación es un factor fundamental en las buenas prácticas del clima organizacional, dado que le permite establecer lo que cada persona desea manifestar y a partir de ello se establece una relación directa con los distintos grupos que conforman.



Rojas (2018) indica que la capacitación es conocida como cierta actividad que brinda los conocimientos específicos sobre una tarea que se le asigna al trabajador, dicho proceso tiene como finalidad formar personas que se encuentren en la capacidad de realizar sus propias actividades.

Robbins (2009) acerca de la dimensión participación indica que es un proceso participativo que busca adquirir y aprovechar las capacidades de las personas, los cuales permitirán a la empresa crear una relación de compromiso y dedicación. Soria (2017) sobre la motivación menciona que esta dimensión surge desde una necesidad no cubierta, y que esta a su vez genera que el estado del organismo pueda estar de forma equilibrada o desequilibrada; repercutiendo así, en el grado de satisfacción, participación y compromiso de los colaboradores.

Yaranga (2018) manifiesta que el compromiso es el involucramiento e identificación de una persona respecto a ciertas actividades que le demanden un esfuerzo físico o mental. Basándose de los valores y objetivos que ejecuta la organización, permitiendo así emplear mayor control sobre ellos y motivando según las actividades que se les designa. Fernández (2015) sostiene acerca del trabajo en equipo que es la habilidad de entablar con un grupo de personas ciertas actividades donde se contemple una acción de sinergia y cohesión, con la finalidad de poder concretar los objetivos en común. Chiavenato (2008) sobre el sistema de recompensa las personas trabajan en las organizaciones en función de sus expectativas y resultados, teniendo como finalidad percibir recompensas por su esfuerzo y dedicación. Asimismo, hace referencia acerca de la dimensión línea de carrera y menciona que un trabajador busca sistemas de ascenso equitativo, ya que estos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsabilidades y una mejor posición, por tanto, es probable que los colaboradores se encuentren satisfechos, ya que la percepción sobre los ascensos es efectuada de manera justa y equitativa.

### *Productividad*

La productividad busca medir el alcance de eficiencia que se obtiene mediante la optimización de los recursos empleados, es decir la evaluación determinara el grado de rendimiento y productividad que las empresas optan por desarrollar. La finalidad es que se aumente las utilidades empleando menos trabajo y recursos. Así mismo para ejecutar dichas

acciones es de vital importancia considerar, como se desarrolla el manejo de la información y la forma en la que se direcciona cada actividad planteada.

Tabla 3  
 Definiciones de Productividad

Año	Autor	Definición de productividad
2009	Chiavenato	Se busca transformar insumos en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible.
2011	Martinez	Consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados.
2014	Gutierrez	Se da en relación a una medida económica que calcula cuanto se ha producido.
2016	Vicente	El objetivo es medir la eficiencia de producción de cada factor o recurso utilizado.

Fuente: Elaboración propia

Para las organizaciones hoy en día es de vital importancia contar con un alto nivel de productividad, ya que el incremento de la demanda sugiere tener el mejor producto o servicio realizado con un costo de inversión menor. Esto a su vez lleva a la mejora de la relación y compromiso que se obtiene después del proceso, el incremento de las utilidades en la empresa será invertido en nuevos puestos de trabajo, adquisición de maquinarias, implementación de software etc.

Gonzales (2007) La productividad busca una correcta gestión de los recursos que tiene la organización, esto con la finalidad de poder desarrollar las actividades destinadas a la producción empleando los recursos necesarios, la importancia radica en el grado de asociación de la eficiencia y el tiempo. Robbins y Judge (2013) consideran como principal factor del clima organizacional, además indica que una empresa es productiva cuando consigue sus objetivos al realizar insumos que contemplen un menor costo.

Al mencionar los términos de eficiencia y eficacia hacemos referencia a dos conceptos ligeramente distintas, la diferencia radica en cómo se ha desarrollado el trabajo esperado. En ese sentido Vicente (2020) nos menciona que una persona es eficaz cuando logra cumplir los objetivos planteados en el tiempo establecido, en cambio, actuara de forma eficiente si logra alcanzar la meta ejecutando la menor cantidad de recursos.

Gutiérrez (2014) La eficacia tiene como objetivo maximizar la producción, capacitar al personal a lograr las metas planteadas y mejorar las habilidades de los mismos, de tal forma que el trabajador pueda sentirse respaldado, ya que se le capacita y brinda nuevos conocimientos para la ejecución de actividades de manera más óptima.

Ayala (2020) la eficiencia es la capacidad de lograr alcanzar las metas con la utilización de la menor cantidad de recursos, considerando así que el aspecto esencial es el ahorro o reducción de recursos al mínimo. Prokopenco (1989) La eficiencia se interpreta desde la creación de un producto o servicio de calidad alta, empleando el menor tiempo posible, así mismo al ser un componente esencial de la productividad, le permite a la empresa determinar si se efectuó la medida necesaria de recursos. (p. 4).

Koontz y Weihrich (2004) nos menciona que la eficacia o efectividad tienen una relación e influencia directa en la productividad, es decir mientras la eficiencia busca que las cosas se realicen de la mejor forma posible, la efectividad se centra en que cosas se realizan de la manera correcta, tomando en cuenta la relación entre eficiencia y eficacia. La finalidad de ambos conceptos es definir cómo se desarrollan las cosas y cuáles son los resultados obtenidos.

## **OBJETIVO DE LA INVESTIGACION**

### *Objetivo General*

Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en el área de ventas.

### *Objetivo específico:*

Determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores en el área de ventas.

Determinar la relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores en el área de ventas.

Determinar la relación entre los sistemas de recompensa y la productividad de los colaboradores en el área de ventas.

## **MÉTODO**

El estudio contempla un grupo de trabajadores del área de ventas. La población total está compuesta por 30 trabajadores, de los cuales se emplea a su totalidad en la muestra.

La presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo y diseño no experimental, haciendo referencia en este último sobre la imposibilidad de manipular ambas variables o determinar aleatoriamente a las personas o las condiciones.

El instrumento de medida utilizado para la investigación fue de una encuesta que contiene 28 preguntas. Respecto a la aplicación de las encuestas fue realizada en la misma instalación de la empresa.

Tabla 4

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>
<b>Clima Organizacional</b>	Comunicación	Comunicación asertiva	1-2
		Capacitación	3-4
		Participación	5-6
	Motivación	Nivel de compromiso	7-8
		Liderazgo	9-10
		Trabajo en equipo	11-12
	Sistema de Recompensa	Reconocimiento	13
		Línea de carrera	14-15
		Incentivos económicos	16-17

Fuente: Elaborado a partir de Robbins (2004).

Tabla 5

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>
<b>Productividad</b>	Eficiencia	Satisfacción del trabajador	18
		Recursos	19-20
	Eficacia	Rendimiento	21-22
		Comunicación interna	23
		Trabajo en equipo	24

Fuente: Elaborado a partir de Prokopenko (1989).

Una vez recopilada la información es importante agrupar y ordenar adecuadamente, de tal forma que nos facilite un mejor análisis, La investigación utilizo el sistema SPSS, lo cual nos mostró los resultados y relaciones entre ambas variables.

Tabla 6

### Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,918	24

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

En Base a los resultados de la tabla anterior, se evidencia que la confiabilidad del instrumento que mide el Clima Organizacional y la Productividad, resulto tener un coeficiente muy alto, proporcionando un valor de 0.918. Por lo que se concluye que la confiabilidad del instrumento es del 91.8%, considerado como muy alto.

## RESULTADOS

### *Contraste de Hipótesis*

Las variables de estudio contemplan una escala ordinal, es por ello que se empleó el procedimiento estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, con la finalidad de comprobar el grado de relación que tienen ambas variables

Tabla 7

### *Coefficiente de correlación entre Clima organizacional y Productividad*

	Clima Organizacional	Productividad

Rho de Spearman	Clima	Coefficiente de correlación	1,000	0,792**
	Organizacional	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, realizado a 30 trabajadores en el área de ventas de la empresa Maestro S.A. Sede Ate, 2021, que el valor del coeficiente de correlación de Spearman (0.792) evidencia, por ser positivo, la existencia de una correlación directamente proporcional y, por estar cercano de 1, una relación alta entre las variables analizadas. En concordancia, el nivel de significancia correspondiente a ese coeficiente es un valor que está por debajo de 0.05, por lo que se rechazaría la  $H_0$  y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, Clima Organizacional y Productividad.

**Tabla 8**

*Coefficiente de correlación entre Comunicación y Productividad*

	Comunicación	Productividad
--	--------------	---------------

		Coeficiente de correlación Sig.	1,000	0,760**
	Comunicación (Bilateral)		.	0,000
Rho de Spearman	N		30	30
			0,760**	1,000
		Coeficiente de correlación Sig.	0,000	.
	Productividad (Bilateral)			
	N		30	30

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, realizado a 30 trabajadores en el área de ventas de la empresa Maestro S.A. Sede Ate, 2021, que el valor del coeficiente de correlación de Spearman (0.760) evidencia, por ser positivo, la existencia de una correlación directamente proporcional y, por estar cercano de 1, una relación alta entre las variables analizadas. En concordancia, el nivel de significancia correspondiente a ese coeficiente es un valor que está por debajo de 0.05, por lo que se rechazaría la  $H_0$  y se determina la existencia de una relación estadística significativa entre las variables, Comunicación y Productividad.

### Tabla 9

#### *Coeficiente de correlación entre Motivación y Productividad*

		Motivación	Productividad
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000
	Motivación		0,583**
Rho de Spearman			.
			0,001
	N		30
			30
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,583**
	Productividad		1,000

	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, realizado a 30 colaboradores en el área de ventas de la empresa Maestro S.A. Sede Ate, 2021, que el valor del coeficiente de correlación de Spearman (0.583) evidencia, por ser positivo, la existencia de una correlación directamente proporcional y, por estar próximo de 1, una relación moderada entre las variables analizadas. Así mismo, el nivel de significancia correspondiente a ese coeficiente es un valor que está por debajo de 0.05, por lo que se rechazaría la  $H_0$  y se determina la existencia de una relación estadística significativa entre las variables, Motivación y Productividad.

**Tabla 10**

*Coefficiente de correlación entre Sistemas de recompensa y Productividad*

		Sistema de Recompensa	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,747**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	0,747**	1,000
Productividad	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, realizado a 30 trabajadores en el área de ventas de la empresa Maestro S.A. Sede Ate, 2021, que el valor del coeficiente de correlación de Spearman (0.747) evidencia, por ser positivo, la existencia de una correlación directamente proporcional y, por estar próximo de 1, una relación moderada entre las



variables analizadas. Así mismo, el nivel de significancia correspondiente a ese coeficiente es un valor que está por debajo de 0.05, por lo que se rechazaría la  $H_0$  y se determina la existencia de una relación estadística significativa entre el Sistema de Recompensa y Productividad.

## Discusión

En la investigación el objetivo principal fue determinar si existe una relación entre las variables: clima organizacional y productividad desarrollado en la empresa Maestro Sede Ate, 2021. Esto debido a que la percepción sobre el clima organizacional, tiende a repercutir de forma directa en el nivel de productividad que muestran los colaboradores. Es por ello que para poder establecer la relación se efectuó el análisis de correlación de Spearman, teniendo como resultado un 0.79 y al ser  $< 0.05$  se acepta la Hipótesis general mencionada y se establece que la relación es positiva.

Tomando en consideración la Hipótesis específica “Existe relación directa entre la comunicación y la productividad de los colaboradores en el área de ventas de la empresa Maestro S.A sede Ate, Lima – 2021”. Se observa según el resultado obtenido mediante la prueba de correlación de Spearman, que el coeficiente arroja un 0.76, se demuestra una relación significativa positiva. Asimismo, se puede inferir a través de los resultados obtenidos que guardan una relación con algunas investigaciones, respecto a lo estudiado. Caycho (2019) menciona que existe una relación altamente significativa entre la dimensión comunicación y la variable productividad.

Referente a la hipótesis n° 2 planteada “Existe una relación directa entre la motivación y la productividad de los colaboradores en el área de ventas de la empresa Maestro S.A sede Ate, Lima – 2021”. Mediante el análisis con la prueba de correlación de Spearman, se evidencio un resultado positivo considerable de 0.58. Asimismo, se puede inferir a través de los resultados obtenidos que guardan una relación con algunas investigaciones, respecto a lo estudiado. Ibárcena (2019) en su planteamiento de objetivo “Conocer la motivación en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Caylloma, Arequipa – 2019.”. Menciona que los trabajadores administrativos tienen un nivel medio equivalente a 55.6%, esto debido a que existe un panorama de descontento en cuanto al crecimiento y desarrollo personal además de los beneficios y compensaciones que reciben por los trabajos realizados.

Por último sobre la Hipótesis N° 3 “Existe relación directa entre el sistema de recompensa y la productividad de los colaboradores en el área de ventas de la empresa Maestro S.A sede Ate, Lima – 2021” se obtuvo un resultado positivo considerable de 0.74, por lo tanto, se determinó la existencia de relación entre la dimensión Sistemas de recompensa y productividad. Cabe mencionar que según el estudio de Medina (2019) se logró identificar que la empresa tiene un nivel de percepción del 56% sobre el sistema de recompensa. Esto debido a que según el punto de vista de los trabajadores los sueldos que reciben no guardan relación con sus funciones.

## Conclusiones

El comportamiento de las organizaciones en los últimos años se repite en el mismo patrón de crecer y ser estables por esa razón es que hay mayor compromiso en mejorar el clima laboral de sus colaboradores porque entienden la importancia frente a nuevos desafíos que la coyuntura actual presenta. La presente investigación nos permite entablar una secuencia de relaciones entre la dimensión del clima organizacional y la productividad.

El objetivo general de la investigación: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en el área de ventas”

Se logró determinar que existe una relación alta entre ambas variables de estudio, lo que permite inferir que mientras mayor sea la percepción sobre el clima organizacional, existirá un mayor rendimiento y desempeño laboral, lo cual se verá reflejado en la productividad de la empresa.

Respecto al O. E N° 1: “Determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores en el área de ventas”

Se determina que el 36.7% de trabajadores tienen un nivel de comunicación baja, mientras el 30% indica que el nivel de comunicación es alto. Por lo tanto, este último se relaciona estadísticamente significativa con la productividad.

Sobre el O. E N°2: “Determinar la relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores en el área de ventas”

Se determinó que el 40% de los colaboradores tienen un nivel de motivación baja, mientras que el 36.7% posee un nivel de motivación media y solo el 23% un nivel de motivación alta. Estadísticamente según la prueba de correlación de Spearman existe una relación moderada,

determinando así, que mientras el nivel de motivación sea mayor, los resultados serán óptimos en el desempeño que tienen los colaboradores.

Respecto al O. E N°3: “Determinar la relación entre los sistemas de recompensa y la productividad de los colaboradores en el área de ventas”

Se logró evidenciar que el 43.3% tiene una percepción baja sobre el sistema de recompensa, un 36.7 nivel medio y solo el 20% posee un nivel alto sobre el sistema de recompensa. Se infiere que mientras la percepción sobre las recompensas, los incentivos económicos y línea de carrera sean altas, repercutirá de forma positiva en el rendimiento laboral.

## REFERENCIAS

Ayala, M. (2020). Clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H y D SAC, 2020, Lima-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57985>

Anzola, O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Brunet, Luc. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México.

Caldas, A. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia Regional de Salud Lambayeque-2015. Universidad Pedro Ruiz Gallo. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/971/BC-TESS-5748.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consultado el 03 de Setiembre del 2021.

Caycho, C. (2018) Clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa integrity packaging S.A, Lima. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/773/1/Caycho%20Canc%20Claudia%20Denisse.pdf>

Celis, C. (2014). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. Medellín, Colombia. Universidad Militar nueva Granada.

Chiavenato. (2009) “Gestión del Talento Humano”. 3ª Ed. McGraw-Hill. México.

- Oscoco, A. (2017) *Clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad Autónoma del Perú.
- Fernández, M. y Manzanares, M. (2015). Operaciones auxiliares de almacenaje MF1325\_1. España: Ediciones Nobel S.A.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). Calidad total y Productividad. (3ra edición). McGraw-Hill / Interamericana Editores
- Ibárcena, K. (2019) Relación entre el Clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la red de salud Arequipa, Caylloma. Universidad Católica de Santa María. Obtenido de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10164>
- Koontz, H. y Weirhrich, H. (2004) Administración: una perspectiva global. (12ª. Edición). México: Editorial McGraw Hill Interamericana. pp304
- Méndez, C. (2007). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A
- Moreira, L. (2020). El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí – Ecuador. Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Prokopenko, J. (1989). La gestión de la productividad. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral, estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango 2018. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (15ª ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica. México: Pearson Prentice Hall.

- Soria, J. (2017) Clima organizacional y productividad de los trabajadores de la fábrica peruana Eternit. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1718/TESIS\\_SORIA%20CALERO%2C%20JUDITH%20ROXANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1718/TESIS_SORIA%20CALERO%2C%20JUDITH%20ROXANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- Vicente, S. (2020). *Clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.
- Yaranga, M. (2018). *Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional Vista Alegre – Ayacucho 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú.
- Zepeda, O. (2018) *Cultura organizacional y productividad. Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del estado de México.